

METODOLOGÍA MICEPS PARA CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS: CASO APLICADO AL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE VIDRIO TEMPLADO

RESUMEN

El Control Estadístico de procesos es considerado como una herramienta de la Gestión de la Calidad orientada a la mejora de procesos y productos. Su aplicación exitosa en la industria manufacturera y de servicios ha representado beneficios a nivel financiero y de mercado. Para ello, es importante garantizar una efectiva articulación entre las perspectivas del cliente y la compañía. Por tal motivo, el presente estudio tiene como objetivo el desarrollo de un enfoque basado en la metodología MICEPS (Methodology for integrating customer expectations and production systems) que ayuda a las compañías a traducir las expectativas del cliente en sistemas efectivos de control de calidad. Primero, se efectúa un análisis de proceso y luego se aplica el enfoque MICEPS para el establecimiento de puntos de monitoreo y control basados en el cliente. Un caso de estudio de la industria de vidrio templado ha sido empleado para explorar la efectividad del enfoque propuesto.

Palabras clave: Gestión de la calidad; Control Estadístico de procesos; Críticos de satisfacción del cliente; MICEPS; Vidrio templado.

ABSTRACT

Statistical Process Control is regarded as a Quality Management tool for the improvement of processes and products. Its successful implementation on manufacturing and service industries has provided financial and market benefits. Therefore, it is very important to guarantee an efficacious link between customer expectations and companies. This study aims to develop an approach based on MICEPS (Methodology for integrating customer expectations and production systems) to help companies design effective systems of quality control. First, a process analysis is carried out and then MICEPS is applied to establish monitoring and control points with customer focus. A case study from tempered glass industry is used to explore the effectiveness of the proposed approach.

Keywords: Quality management; Statistical Process Control; Critical to customer satisfaction; MICEPS; Tempered glass.